

“四红”联动做优城市管理服务

■潍坊高新区党工委

党的十九届四中全会提出：“必须加强和创新社会治理，完善党委领导、政府负责、民主协商、社会协同、公众参与、法治保障、科技支撑的社会治理体系，建设人人有责、人人尽责、人人享有的社会治理共同体，确保人民安居乐业、社会安定有序，建设更高水平的平安中国。”这对推动物业管理融入基层治理工作提出了新的更高要求。

近年来，潍坊高新技术产业开发区（以下简称“潍坊高新区”）坚持党建引领、行业主管、基层主抓，通过筑强“红色堡垒”、建设“红火小区”、提升“红心服务”、激励“红星争创”四项措施，大力推进“红色物业”建设，持续提升城市基层治理水平，着力打造高质量发展先行区、高品质城市样板区。

背景动因

随着新型城镇化的快速推进，城市的社会结构、生产方式和组织形态都发生了深刻的变化，给城市基层治理带来了许多新的问题。

小区和物业领域矛盾问题频发。作为市场主体的物业公司在提供物业服务的过程中奉行市场主义逻辑，而作为治理主体的物业又具有公益性特点，目标与行为逻辑的差异常常让居民感觉“交了费用但没有享受到应有的服务”。在城市管理的实践过程中，许多问题与矛盾的焦点都出现在“物业”这个关键词上，近年来物业管理一直是市民诉求最集中的领域，全区小区及物业管理方面投诉量高。

人口流入量大，小区管理难点多。随着经济社会快速发展，大量流动人口涌入，社区资源力量有限，亟需在基层党建组织引领下创新探索联系服务群众的新方式。全区有29个薄弱小区，脱管、离管、弃管、失管现象较为突出，治安案件易发、矛盾纠纷频发，服务管理低效、生活环境不佳等成为民生问题难点。

居民群众诉求日益多元、标准拉高。随着生活水平的提高，居民群众需要日益呈现出多层次、多样化、差异性特征，对美好生活的向往提出了许多新要求，对获得感、幸福感、安全感有了更高预期，对生活环境、基础设施建设有了更高标准。这就迫切要求党组织统筹整合各方面的力量资源进行“补位”，增强服务功能，夯实党在城市的执政基

础，推动城市治理体系和治理能力的现代化。

做法及成效

建组织扩覆盖，筑强“红色堡垒”。潍坊高新区坚持行业主管、基层主抓，构建起区、街道、社区三级联动、上下贯通的工作架构。区级层面，成立全区物业管理工作领导小组，统筹协调物业服务管理工作，制定出台《关于创新提升物业管理工作的实施意见》；成立区物业服务行业党委，指导推进物业服务行业党建工作，组织物业服务企业党组织书记20余人到市“使命·担当”主题

安置小区，社区党委协同物业公司做好物业费收取、物业政策法规宣传等工作，连续两年物业费收缴率达到100%。在居民自治型小区实行“社区督管”，社区党委指导监督业委会和自治小组对小区进行自治管理，对环境改造、公共设施完善、动用大额维修基金等重大事项进行把关监督，共有12个居民小区实行物业自管。在无物业小区实行“国企兜



潍坊高新区党员志愿者商讨服务居民事项。



潍坊高新区张营社区“最美妈妈”服务队为社区群众提供服务。

展馆开展党性教育。街道层面，新城街道组织115家物业服务企业成立物业服务行业联合会，清池街道成立全市首个街道物业服务联合党委，强化对辖区内物业管理活动的组织领导。社区层面，推广设立环境和物业管理委员会，吸纳物业服务企业和业委会党员负责人担任社区党委“兼职委员”，深化推进社区物业党建联建，新昌发展区在社区全部成立物业联合党支部。潍坊高新区在全区开展物业党组织“集中组建月”活动，新成立物业服务企业和业委会党组织38个，选派党建工作指导员46人。

分类别精施策，建设“红火小区”。潍坊高新区针对不同类型小区，分类施策、精准发力，创新形成“三型三管”工作模式，推动薄弱小区实现物业管理全覆盖。在物业服务管理型小区实行“党建助管”，全面推行社区党委领导下的居委会、物业服务企业、业委会“1+3”协同联动服务机制，着力打造物业服务企业和业委会协商对话的“绿色通道”。清池街道张营花园小区是8个村的集中

管”，由军盾安保公司负责兜底管理无物业小区，街道和社区协同做好入户走访宣传、安防设施提升等工作，已进驻管理16个小区。扎实推进老旧小区改造工作，解决管网改造、屋顶防水美化、道路整修、公共照明等居民“急难愁盼”问题。

搭平台聚资源，提升“红心服务”。建好用好智慧信息、服务阵地、社区共治“三大平台”。一是智慧平台。结合开发运行“城市综合指挥平台”，推进“多网合一”，将各类网格整合规范为147个，积极探索“居民吹哨、物业报到”“社区吹哨、部门报到”机制，吸收物业服务人员担任兼职网格员，参与社情民意摸排、矛盾纠纷调解等工作，有效延伸工作手臂和服务触角。二是阵地平台。街道、社区党群服务中心向物业服务企业开放共享，保障物业服务企业开展党群活动；挖掘物业用房、社区用房等各类空间资源建设“党群微家”62个，灵活设置红色议事厅、志愿服务站等功能室，让党员群众在家门口就能

参加学习活动、享受便利服务。三是共治平台。成立谷德、239·馨花里等4个商圈联合党委，成立“社区+园区”“社区+商圈”“社区+特色街区”等不同类型的社区共治联盟，链接各方资源力量，凝聚小区治理合力。

明责任强监督，激励“红星争创”。建立落实考核评价、典型引领两个机制，推动“红色物业”工作有实效、创特色。双向考评方面，制定物业服务企业监督考核办法，将党建工作情况纳入物业服务企业监督考核标准，提高街道社区“话语权”，同时将物业服务情况纳入党支部“堡垒指数”考评管理，通过双向考评机制，激励物业服务企业推行“红色物业”，提升管理服务质量。示范引领方面，每个街道选取1—2个居民小区重点培育打造，召开全区党建引领小区治理暨“红色物业”工作现场推进会进行观摩交流，新培树社区党建特色品牌7个，以点带面提升整体工作水平。3个党组织、4个物业项目、7名党员获评潍坊市“鸢都红管家”先进典型，引导物业服务企业培育特色品牌，提升服务品质，加快发展壮大。

经验启示

提质提效城市管理，必须强化党的领导。城市管理水平直接体现国家治理体系和治理能力现代化的水平。小区是城市管理的“细胞”，物业是基层治理的“窗口”，物业管理关乎百姓利益，关系和谐稳定。小区治理、物业管理已经不是一个单纯的住房问题、行业问题，而是事关党在城市执政根基的政治问题。要加大物业服务企业党组织组建设

度，规范物业服务企业党组织建设，理顺党组织隶属关系；引导市场化物业服务企业自觉服从党委政府领导，加强党的建设，提升为民服务水平。

提质提效城市管理，必须强化工作统筹。小区治理和“红色物业”工作是一项系统工程，涉及各个层面、多个领域，需要各方力量加强协作、齐抓共管。要坚持系统思维，做好结合文章，把“红色物业”管理与城市基层治理、文明城市复审迎查、老旧小区改造、薄弱小区提升等工作统筹考虑、协同推进，不断增强工作的整体效应；要注重链接社会力量，通过引育社会组织、政府购买服务等方式，提升小区治理和“红色物业”工作的专业化水平。

提质提效城市管理，必须健全长效机制。做好物业服务工作，解决居民、业委会、物业之间的矛盾，破解基层治理难题，仅靠基层力量难以有效解决，要发挥好行业党委牵头作用，积极争取各级党委政府和社会各界的大力支持，从体制机制和工作制度上发力；积极探索业委会和物业服务企业融入社区治理的长效机制，推进街道、社区、网格（小区）和物业的组织共建、联动共治、资源共享。

提质提效城市管理，必须强化示范引领。重点培育选树一批标准过硬、特色鲜明、可看能学的工作典型，适时开展物业服务标准化认证，培育一批“红色物业”服务品牌，利用各类媒体平台，大力宣传报道，从不同侧面、不同角度展现小区治理和“红色物业”工作的成效，提高群众的知晓率和参与度，以点带面提升整体工作水平。（图片由潍坊高新区党工委提供）